



AFM Consumentenmonitor

Representatief Nederland – voorjaar 2025

dr. Millie Elsen
Benjamin Feher, MSc.
Joost Leenen, Msc.



19 juni 2025

Inleiding



Achtergrond

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder draagt de AFM bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. De Consumentenmonitor geeft inzicht in ontwikkelingen in het gedrag van consumenten over de tijd. De monitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.

De primaire doelstellingen van de Consumentenmonitor zijn:

- het beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten;
- het beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de Consumentenmonitor uitgevoerd in april 2025 (Q2 2025). Het veldwerk is uitgevoerd in het LISS panel tussen 7 en 30 april 2025. De vragenlijst is ingevuld door een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. De vragenlijst behandelde verschillende financiële onderwerpen, waaronder bezit van financiële producten, verzekeringen, kredieten, en pensioen. Alle in de tekst genoemde verschillen tussen groepen consumenten (zoals leeftijdsgroepen) in dit rapport zijn statistisch significant, tenzij anders vermeld.

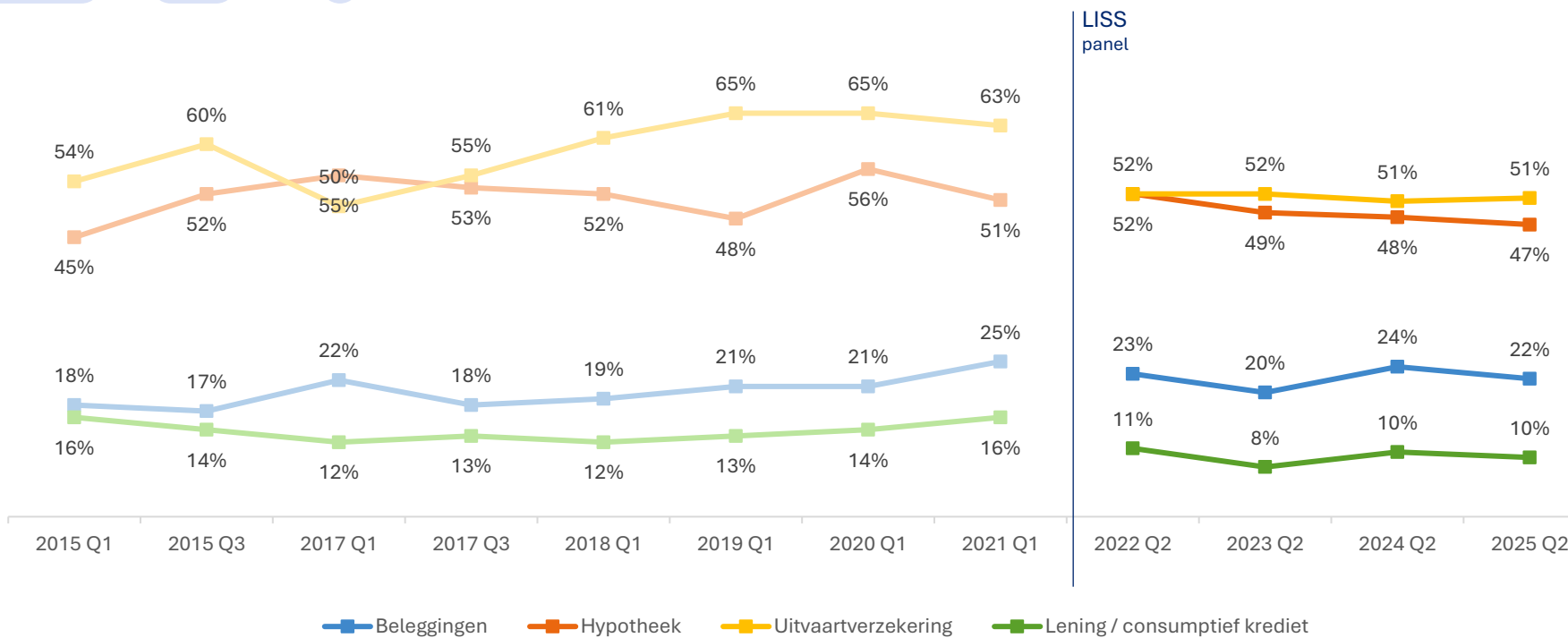
Belangrijk: In 2022 is de Consumentenmonitor voor het eerst uitgevoerd in het *probability-based* LISS panel van Centerdata. Sinds 2022 is een aantal vragen en vraagformuleringen aangepast (vereenvoudigd). Hierdoor zijn de resultaten van de meting in 2023 niet (altijd) goed vergelijkbaar met de resultaten van eerdere metingen. Verschillen met eerdere metingen die zijn weergegeven in figuren in dit rapport moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.



Bezit van financiële producten

Het aandeel Nederlanders met een hypotheek is sinds 2022 licht afgenomen

Welke van deze (financiële) producten hebt u?



Toelichting:

- **Hypotheek:** Bij een hypotheek leen je geld om de aankoop van een woning te betalen. Een hypotheek kan ook worden afgesloten om de verbouwing van een woning te betalen.
- **Uitvaartverzekering:** Een uitvaartverzekering sluit je af om de kosten van een begrafenis of crematie te betalen. Het kan gaan om een verzekering die de kosten van een uitvaart direct betaalt of een verzekering die geld overmaakt zodat u zelf verder de uitvaart kunt regelen.
- **Lening/consumptief krediet:** Een consumptief krediet is een verzamelnaam voor verschillende soorten leningen voor privégebruik. Hierbij is geen sprake van een onderpand, wat bij een hypotheek wel het geval is. Vaak gebruik je dit krediet voor een grote aankoop. Zoals een verbouwing, vakantie of woning. Een consumptief krediet is vaak een persoonlijke lening. Maar er zijn ook andere vormen, zoals rood staan op de betaalrekening, een studielening, koop op afbetaling en private lease.

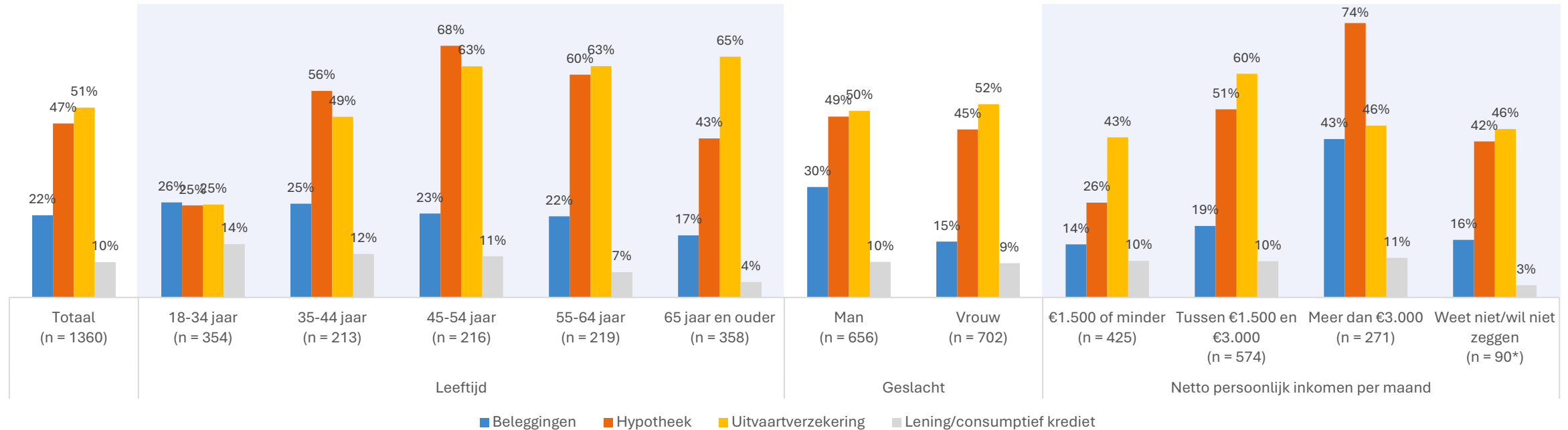
Let op: verschillen met voor 2022 kunnen (deels) worden veroorzaakt door gebruik van een ander type panel (probability vs. non-probability)

- Ongeveer de helft van de Nederlanders geeft aan een uitvaartverzekering en/of hypotheek te hebben. Ongeveer 2 op de 10 Nederlanders zeggen beleggingen te hebben en 1 op de 10 een consumptief krediet.
- Het aandeel Nederlanders met een hypotheek, uitvaartverzekering, beleggingen en/of consumptief krediet is ten opzichte van 2024 niet significant veranderd. Wel is sinds 2022 een licht dalende trend zichtbaar in het percentage Nederlanders met een hypotheek. Deze wordt veroorzaakt door een significante afname van het (zelfgerapporteerde) hypotheekbezit onder 18-44 jarigen, van 47% in 2022 naar 37% in 2025. In de oudere leeftijdsgroepen is geen significante verandering te zien.

Ongeveer de helft van de Nederlanders zegt een hypotheek en/of uitvaartverzekering te hebben, 2 op de 10 beleggingen en 1 op de 10 een consumptief krediet



Welke van deze (financiële) producten hebt u?



- 65-plussers zeggen minder vaak beleggingen te hebben dan de jongste leeftijdsgroep, en mannen geven vaker aan te beleggen dan vrouwen. Het aandeel dat beleggingen zegt te hebben stijgt sterk naarmate het inkomen hoger wordt.
- Ruim 6 op de 10 35-64 jarigen geven aan een hypotheek te hebben. Bij jongvolwassenen is dit een kwart en bij 65-plussers iets minder dan de helft. Nederlanders met een hoger (vs. lager) inkomen geven vaker aan een hypotheek te hebben.
- 18-34 jarigen geven minder vaak aan een uitvaartverzekering te hebben dan alle andere leeftijdsgroepen. Nederlanders in de middelste inkomensgroep geven vaker aan een uitvaartverzekering te hebben dan mensen in de laagste en hoogste inkomensgroepen.
- 18-34 jarigen geven het vaakst aan een consumptief krediet te hebben (het verschil met 55-64 jarigen en 65-plussers is significant).

Een gebrek aan kennis blijft de meest genoemde reden om niet te beleggen

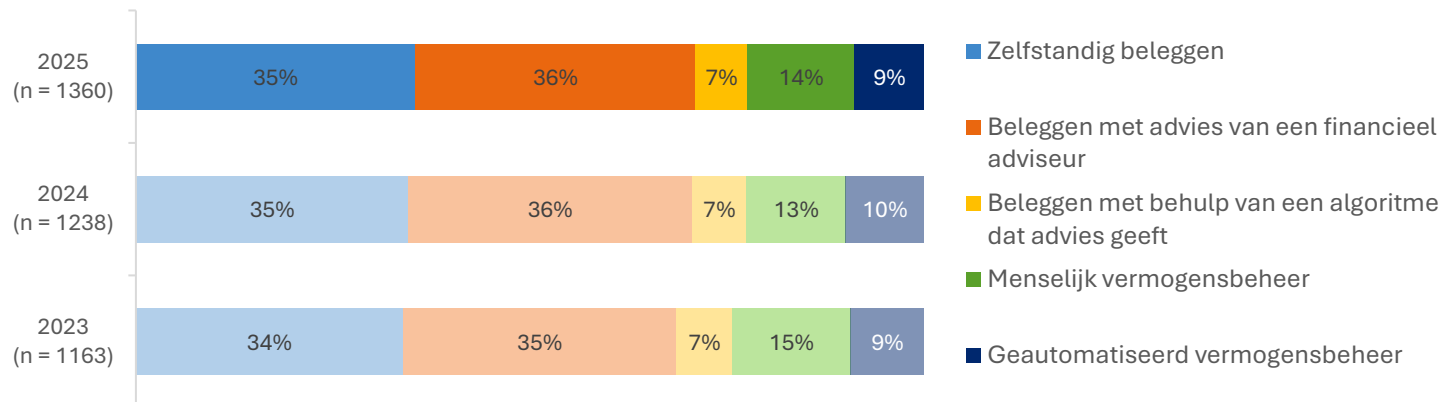


- Een gebrek aan kennis wordt het vaakst genoemd als reden om niet te beleggen (43%).
- Ook hoge risicopercepties (33%), een gebrek aan interesse (29%) en een gebrek aan geld om mee te beleggen (29%) zijn voor een substantiële groep een reden om niet te beleggen.
- Sinds 2023 geven minder Nederlanders aan dat beleggen hen niet interesseert (van 34% naar 29%), en geven meer Nederlanders aan dat ze wel willen beleggen, maar niet weten waar ze moeten beginnen (van 5% naar 9%).
- Wanneer Nederlanders nu (opnieuw) zouden beginnen met beleggen, dan zou ruim een derde het liefst zelfstandig beleggen (35%) en ruim een derde het liefst met advies van een financieel adviseur (36%). Deze percentages zijn niet significant veranderd ten opzichte van 2023 en 2024.

Vraag (boven): U geeft aan geen beleggingen te hebben. Waarom belegt u niet? Meerdere antwoorden mogelijk. Vraag (onder): Stel dat u nu [opnieuw / (toch)] zou beginnen met beleggen. Op welke manier zou u dat dan het liefst doen?



Stel dat u nu (opnieuw) zou beginnen met beleggen. Op welke manier zou u dat dan het liefst doen?

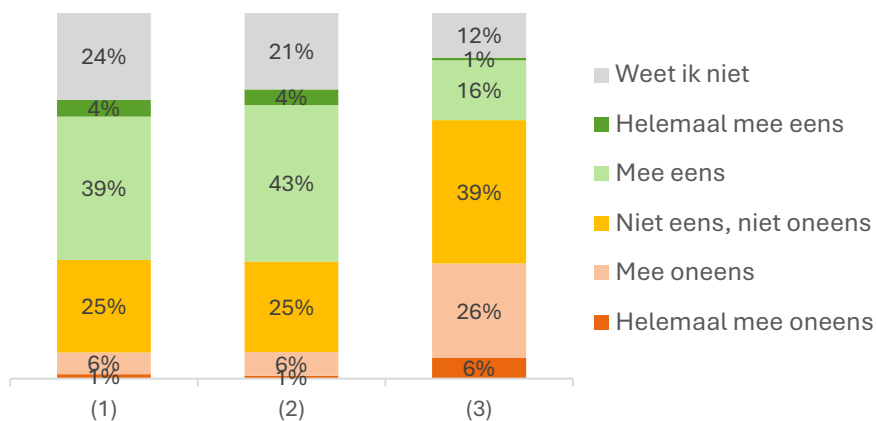


Basis (boven) = respondenten die aangeven geen beleggingen te hebben, 2025: n = 1028
Basis (onder) = alle respondenten, 2025: n = 1360

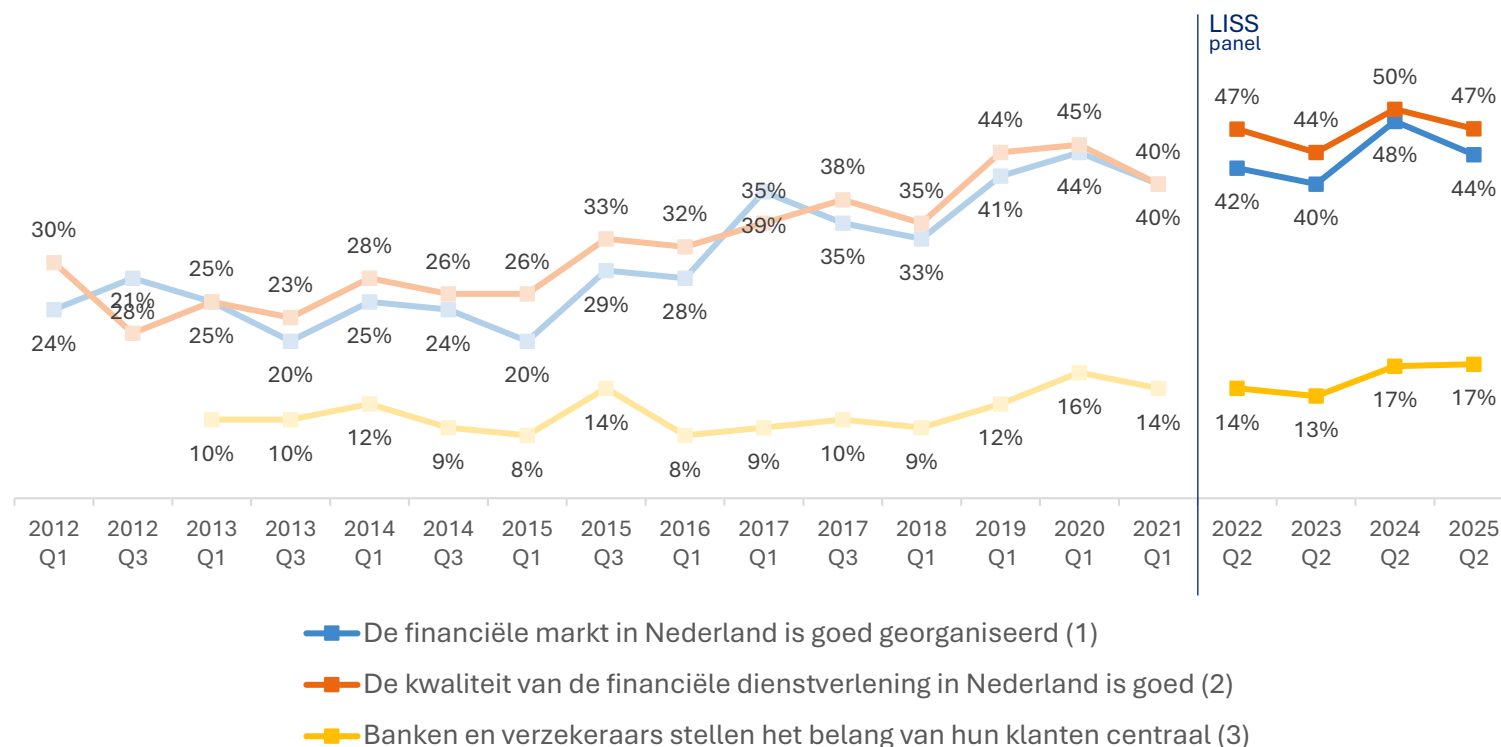
1 op de 6 Nederlanders denkt dat banken en verzekeraars hun klanten centraal stellen – het vertrouwen is over de afgelopen jaren wel licht toegenomen



In welke mate bent u het (on)eens met de volgende uitspraken?



Attitudes t.o.v. financiële markt over de tijd
% (helemaal) mee eens



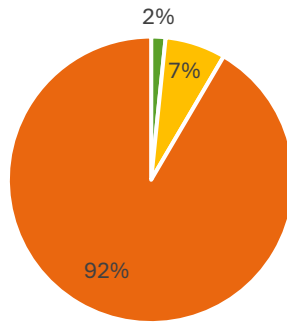
LISS
panel

- Ruim 4 op de 10 Nederlanders vinden dat de financiële markt in Nederland goed georganiseerd is en bijna de helft vindt dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening in Nederland goed is. Een derde van de Nederlanders is van mening dat banken en verzekeraars het belang van hun klanten *niet* centraal stellen. Ongeveer 1 op de 6 denkt dat banken en verzekeraars dit wel doen.
- Sinds de start van de dataverzameling in het LISS panel is over de jaren heen een licht stijgende trend zichtbaar in de houding van Nederlanders ten opzichte van de financiële markt.

Ongeveer 1 op de 12 Nederlanders geeft aan in het afgelopen jaar een nieuwe spaarrekening te hebben geopend bij een andere bank – meestal vanwege de hogere spaarrente



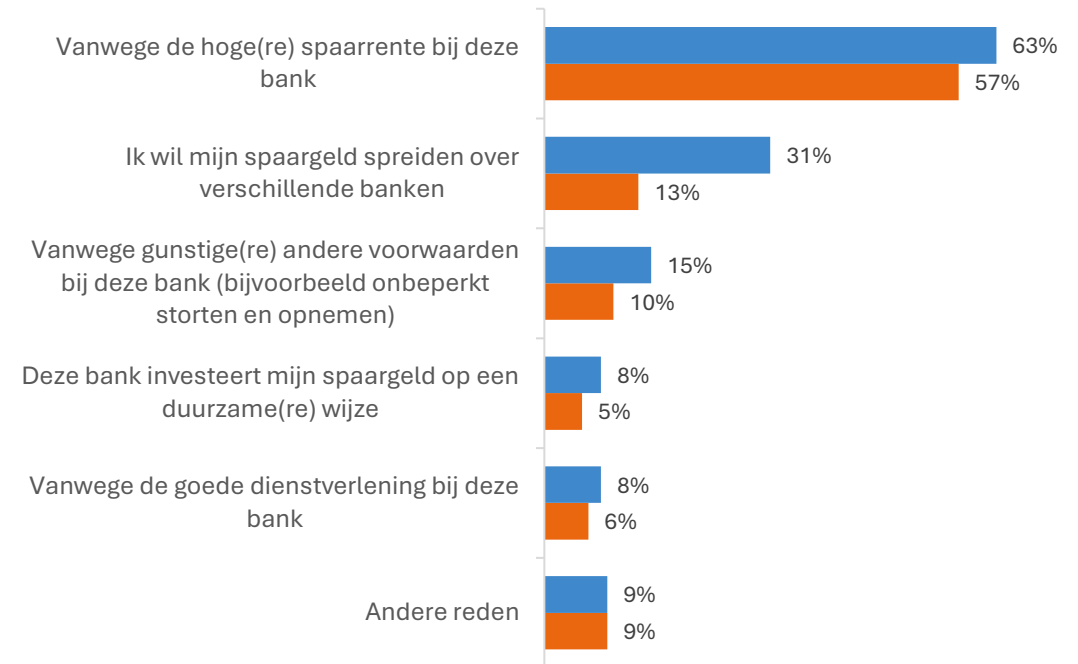
Hebt u in de afgelopen 12 maanden een spaarrekening geopend bij een bank waar u nog geen spaarrekening had?



■ Helemaal overgestapt ■ Deels overgestapt ■ Niet overgestapt
(Deze groep omvat ook mensen die een eerste spaarrekening hebben geopend; 2%)

Helemaal of deels overgestapt

Waarom hebt u een nieuwe spaarrekening geopend?
Meerdere antwoorden mogelijk



■ % voor wie dit een reden is ■ % voor wie dit de belangrijkste reden is

- Ongeveer 1 op de 10 Nederlanders heeft in het afgelopen jaar een spaarrekening geopend bij een bank waar hij of zij eerder nog geen spaarrekening had. De meesten van hen geven aan dat het om een extra spaarrekening gaat. Een kleine groep (15%, oftewel minder dan 2% van alle Nederlanders) geeft aan helemaal te zijn overgestapt naar een andere bank.
- Nederlanders die helemaal of deels zijn overgestapt naar een andere bank deden dit meestal vanwege de hogere spaarrente (63%). Ook het spreiden van spaargeld over verschillende banken wordt relatief vaak genoemd als reden voor het openen van de spaarrekening.

Vraag: Hebt u in de afgelopen 12 maanden een spaarrekening* geopend bij een bank waar u nog geen spaarrekening had? Het gaat hierbij om een spaarrekening die (ook) op uw naam staat. [Zo ja:] Had u daarvoor al een spaarrekening bij een andere bank? Vraag (rechts): Waarom hebt u een nieuwe spaarrekening geopend? / Wat is voor u de belangrijkste reden voor het openen van deze spaarrekening?

Basis (links) = alle respondenten, n = 1360
Basis (rechts) = respondenten die in de afgelopen 12 maanden een spaarrekening hebben geopend bij een andere bank, n = 115

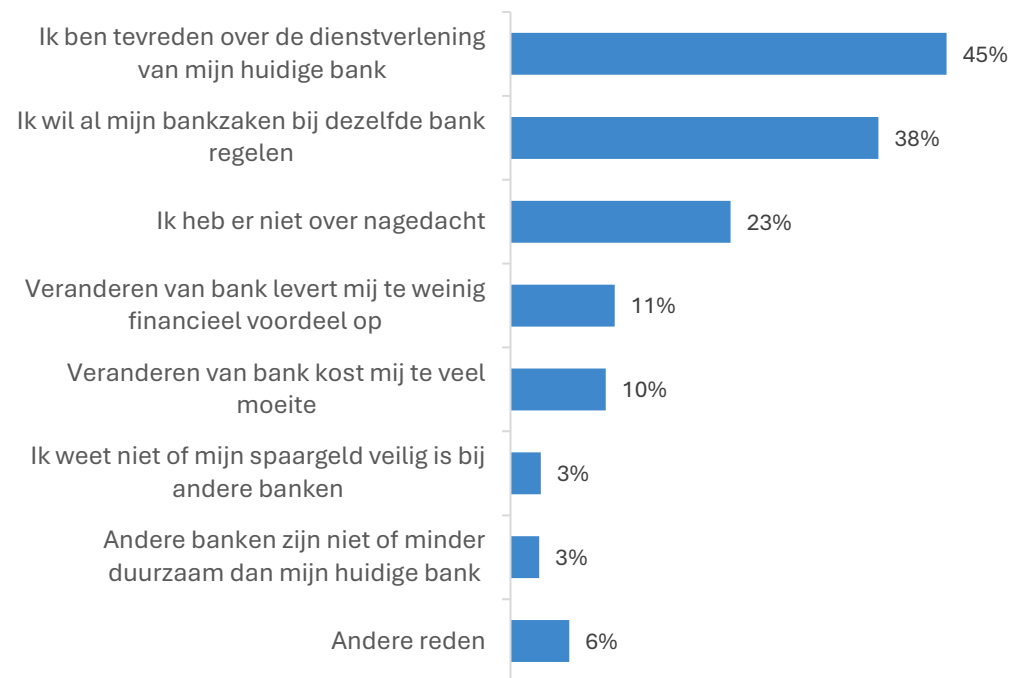
Tevredenheid over de huidige bank en de wens om alle bankzaken bij één bank te regelen zijn de meest genoemde redenen om *niet* van bank te wisselen

Hebt u in de afgelopen 12 maanden een spaarrekening geopend bij een bank waar u nog geen spaarrekening had?



Nee

Waarom niet?
Meerdere antwoorden mogelijk

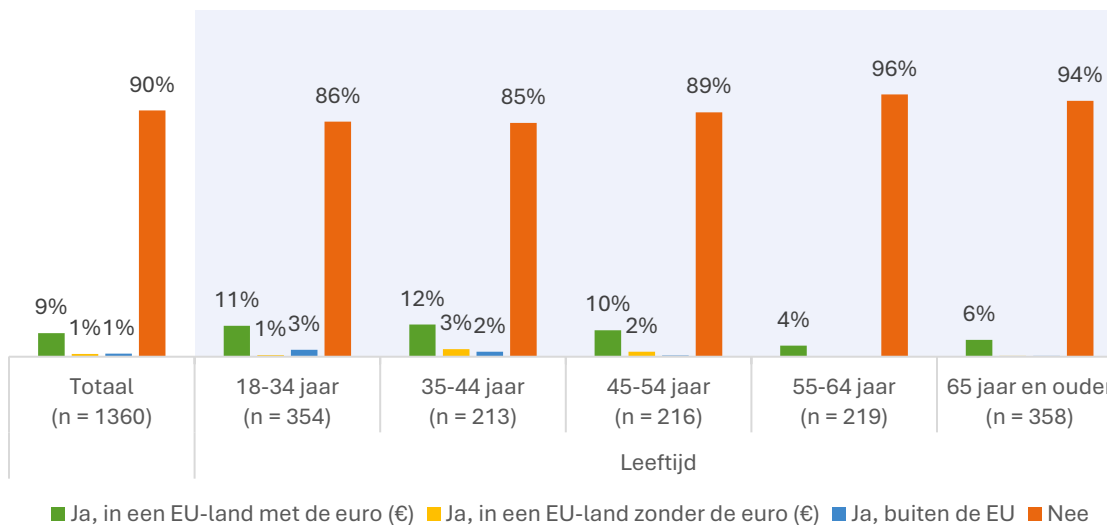


- Ongeveer 9 op de 10 Nederlanders geven aan in het afgelopen jaar géén nieuwe spaarrekening te hebben geopend bij een andere bank. Van deze groep zegt bijna de helft dit niet te hebben gedaan, omdat men tevreden is over de dienstverlening van hun huidige bank. Ongeveer 4 op de 10 geven aan al hun bankzaken bij dezelfde bank te willen regelen.
- Zorgen over de veiligheid of duurzaamheid van andere banken worden zelden genoemd als reden om geen spaarrekening bij een andere bank te openen.

1 op de 10 Nederlanders geeft aan een spaarrekening bij een bank in het buitenland te hebben en 1 op de 17 een betaalrekening



Hebt u een spaarrekening bij een bank in het buitenland?



Hebt u een betaalrekening bij een bank in het buitenland?

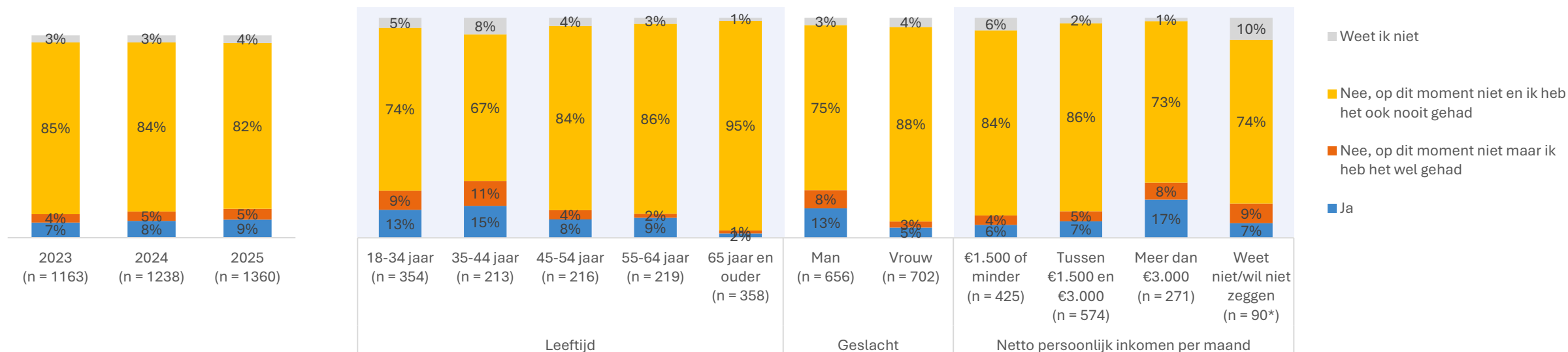


- 1 op de 10 Nederlanders geeft aan een spaarrekening bij een bank in het buitenland te hebben. In de meeste gevallen gaat het om een spaarrekening in een EU-land met de euro. Nederlanders tussen de 18 en 44 jaar geven vaker aan een spaarrekening in het buitenland te hebben dan Nederlanders van 55 jaar en ouder.
- 1 op de 17 Nederlanders geeft aan een betaalrekening bij een bank in het buitenland te hebben. Voor een kleine groep (<1%) is dit de belangrijkste betaalrekening.

Ongeveer 1 op de 10 Nederlanders geeft aan crypto's te hebben



Bent u in het bezit van geld dat alleen digitaal bestaat (ook wel 'crypto' genoemd)?

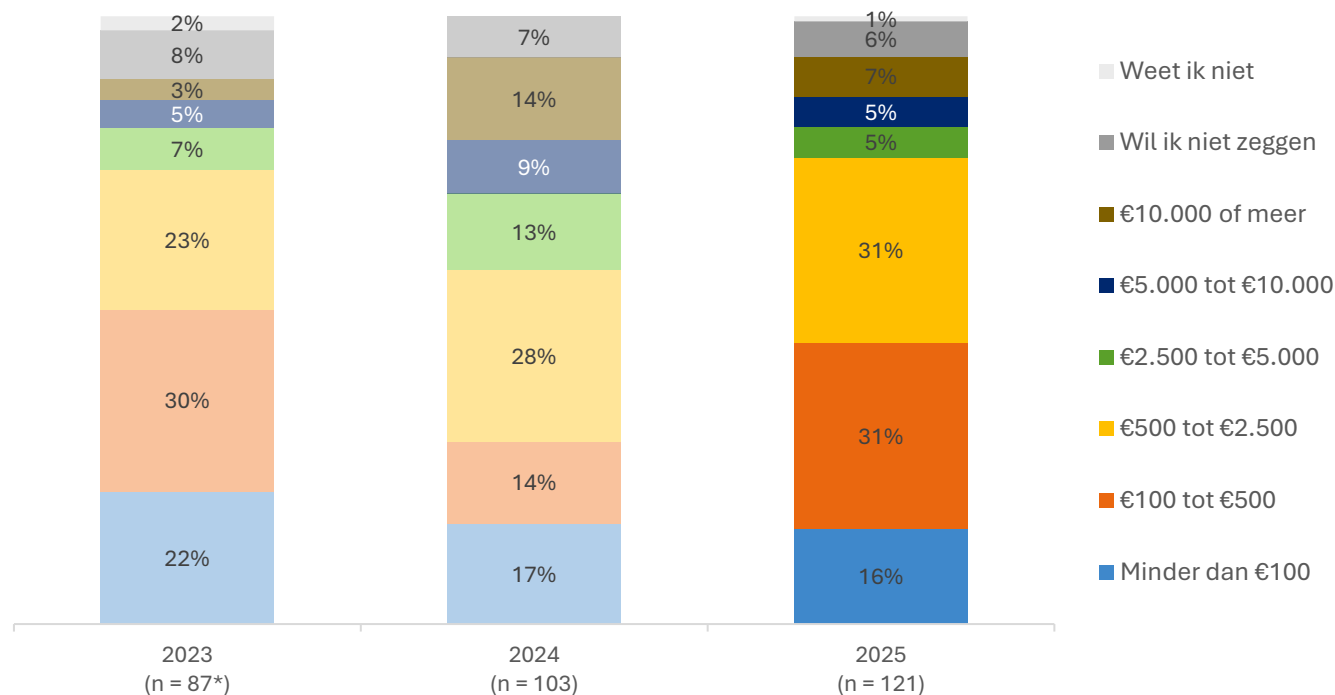


- Ongeveer 1 op de 10 Nederlanders zegt crypto's te bezitten. Dit aandeel is sinds 2023 niet significant veranderd.
- Het aandeel met crypto's verschilt tussen groepen. In de hoogste inkomensgroep zegt bijna 1 op de 6 crypto's te bezitten, in de laagste inkomensgroep is dat ongeveer 1 op de 17. In de groep van 65 jaar en ouder is het aandeel dat crypto's zegt te bezitten lager dan in de andere leeftijdsgroepen. Tot slot geven mannen vaker aan dat zij crypto's hebben dan vrouwen.

Bijna de helft van de cryptobezitters zegt maximaal €500 in crypto's te hebben geïnvesteerd

- 1 op de 6 cryptobezitters geeft aan minstens €2.500 in crypto's te hebben geïnvesteerd.
- Ruim drie kwart van de cryptobezitters zegt minder dan €2.500 in crypto's te hebben geïnvesteerd. Dit aandeel is hoger dan in 2024, maar verschilt niet significant van het aandeel in 2023.

Welk bedrag in euro's hebt u in totaal in crypto's geïnvesteerd?



Vraag: Welk bedrag in euro's hebt u in totaal in crypto's geïnvesteerd? Het gaat hier om het kopen van crypto's met euro's (of eventueel dollars), NIET om het kopen van crypto's met bijvoorbeeld Bitcoin als betaalmiddel.

Basis = respondenten die in crypto's hebben geïnvesteerd, 2025: n = 121

*Let op: het aantal waarnemingen is laag.

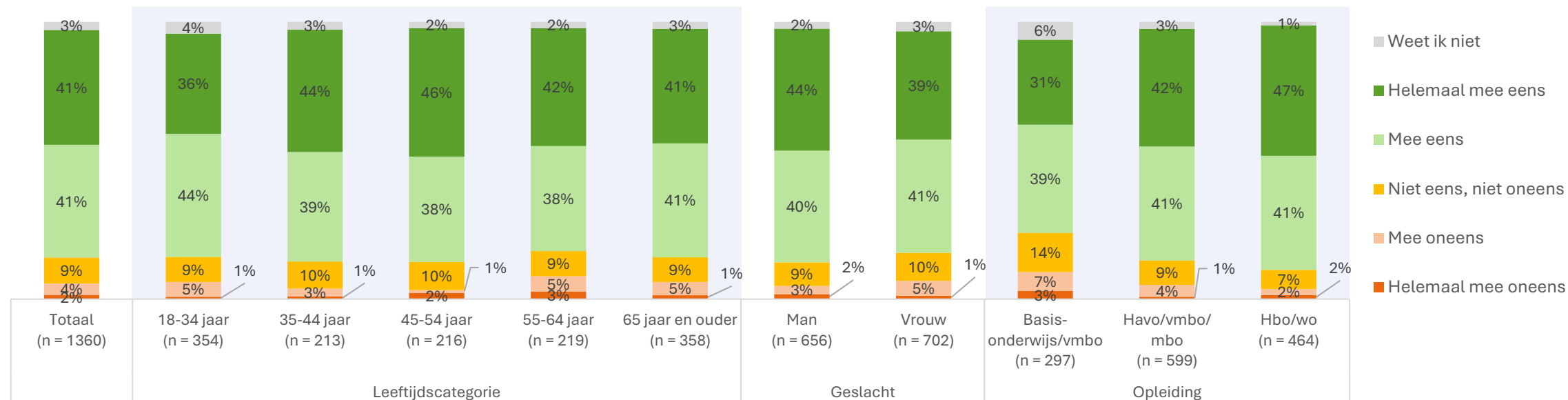


(Financieel) welzijn

1 op de 17 Nederlanders geeft aan financiële zaken niet zelfstandig online te kunnen regelen



Ik kan zelfstandig (zonder hulp van anderen) online mijn financiële zaken* regelen



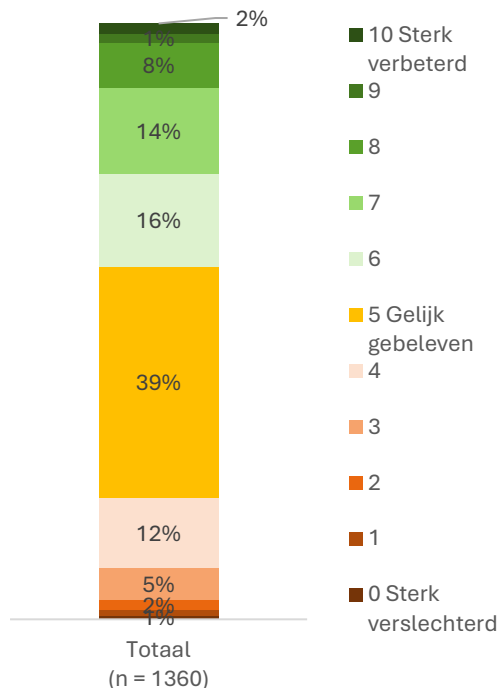
*Denk bijvoorbeeld aan online betalen, internetbankieren, of het afsluiten en beheren van financiële producten (bv. verzekering, lening).

- Ruim 8 op de 10 Nederlanders zijn het (helemaal) eens met de uitspraak “Ik kan zelfstandig (zonder hulp van anderen) online mijn financiële zaken regelen”.
- Ongeveer 1 op de 17 Nederlanders is het (helemaal) *niet* eens met deze uitspraak. Zij lijken dus in beperkte of grote mate moeite te hebben met het regelen van financiële zaken via internet. Dit percentage is het laagst in de middelste leeftijdsgroep, en iets hoger in zowel de jongste leeftijdsgroep als de oudere leeftijdsgroepen. Ook is het percentage hoger onder Nederlanders met basisonderwijs of een vmbo-opleiding dan onder Nederlanders met een hbo- of wo-opleiding.

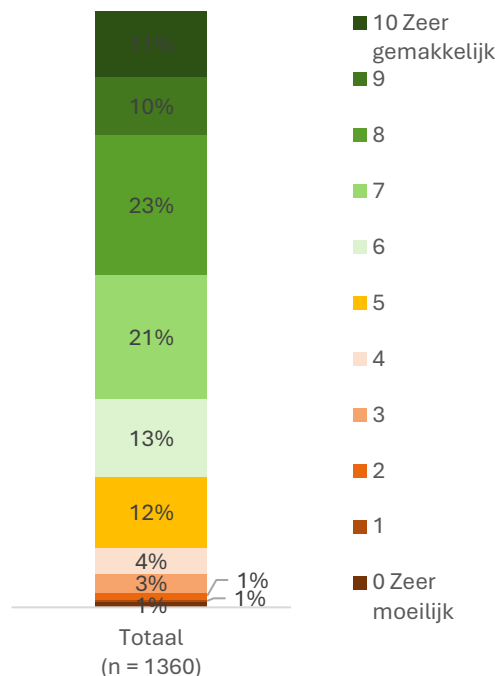
4 op de 10 Nederlanders geven aan dat de financiële situatie van hun huishouden is verbeterd ten opzichte van een jaar geleden



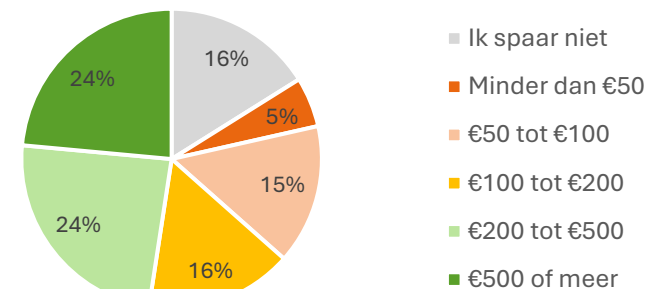
Financiële situatie van het huishouden in vergelijking met een jaar geleden



Mate waarin het huishouden gemakkelijk vs. moeilijk kan rondkomen



Hoeveel geld legt u, gemiddeld, maandelijks opzij om te sparen?



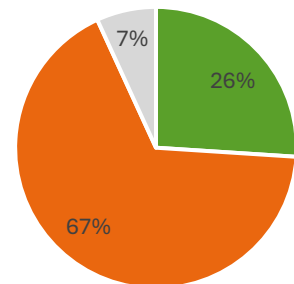
- 8 op de 10 Nederlanders geven aan dat de financiële situatie van hun huishouden in het afgelopen jaar gelijk is gebleven of verbeterd. 2 op de 10 geven aan dat hun financiële situatie is verslechterd ten opzichte van vorig jaar.
- Bijna 8 op de 10 Nederlanders geven aan dat hun huishouden (vrij) gemakkelijk kan rondkomen van het huishoudinkomen (score 6 of hoger). 1 op de 10 Nederlanders zegt moeilijk te kunnen rondkomen van het huishoudinkomen (score lager dan 5).
- Een vijfde van de Nederlanders geeft aan niet of minder dan €50 per maand te sparen. Een kwart zegt maandelijks gemiddeld €500 of meer opzij te leggen.

3 op de 100 Nederlanders die contact hadden met een financiële onderneming voelden zich gediscrimineerd tijdens of na dit contact

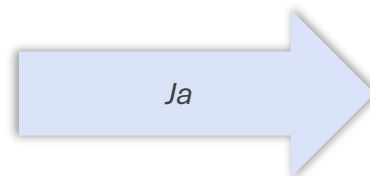


Discriminatie betekent dat iemand oneerlijk wordt behandeld vanwege persoonlijke kenmerken, zoals geslacht, leeftijd, geloof of afkomst. Je kunt je gediscrimineerd voelen omdat je tijdens het contact met een financiële onderneming iets als discriminerend ervaart, zoals een vervelende opmerking. Ook kun je na het contact het gevoel krijgen dat je een andere behandeling krijgt dan anderen.

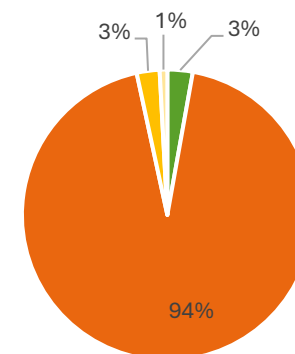
Hebt u in de afgelopen 2 jaar contact gehad met een financiële onderneming?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet



Hebt u zich in de afgelopen twee jaar gediscrimineerd gevoeld tijdens of na contact met een financiële organisatie?



■ Ja, ik heb me gediscrimineerd gevoeld
■ Nee, ik heb me niet gediscrimineerd gevoeld
■ Weet ik niet (meer)
■ Wil ik niet zeggen

- Een kwart van de Nederlanders zegt in de afgelopen twee jaar contact te hebben gehad met een financiële onderneming, bijvoorbeeld via een persoonlijk gesprek (face-to-face, telefonisch of via chat) of een persoonlijk bericht via e-mail of post.
- Van deze groep voelde de meerderheid – bijna 19 op de 20 – zich niet gediscrimineerd tijdens of na dat contact. 3 op de 100 Nederlanders die contact hadden met een financiële onderneming voelden zich wel gediscrimineerd (en een ongeveer even grote groep weet het niet meer of wil het niet zeggen).



Onderzoeksmethode en steekproefbeschrijving



Onderzoeksmethode

Het LISS panel

Het LISS panel is een representatief online panel van ongeveer 4.500 huishoudens en 7.000 individuen (≥ 16 jaar).

Het panel is gebaseerd op een aselechte steekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (i.s.m. CBS) en is dus een *probability-based* panel. Panelleden kunnen zich niet zelf aanmelden.

Werving is 'traditioneel': huishoudens worden tot wel 10 keer telefonisch en/of persoonlijk benaderd voor deelname aan het panel.

Huishoudens zonder internettoegang ontvangen (een computer met) internetverbinding via Centerdata.

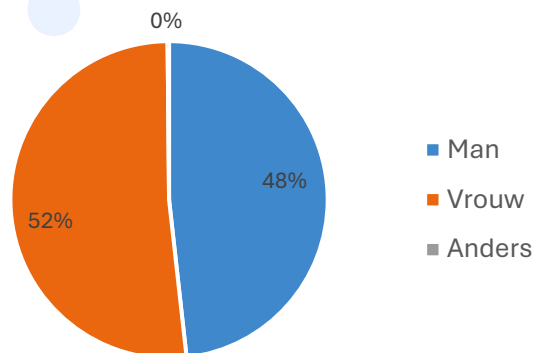
Panelleden vullen maandelijks vragenlijsten in (ca. 30 min.) en ontvangen hiervoor een vergoeding (€15 per uur).

- De vragenlijst is afgenomen in het online **LISS panel** tussen 7 en 30 april 2025.
- De steekproef was een **gestratificeerde willekeurige steekproef**¹ van 2072 panelleden.
- **1360 panelleden** vulden de vragenlijst volledig in (**responspercentage = 66%**). Hun antwoorden zijn geanalyseerd.

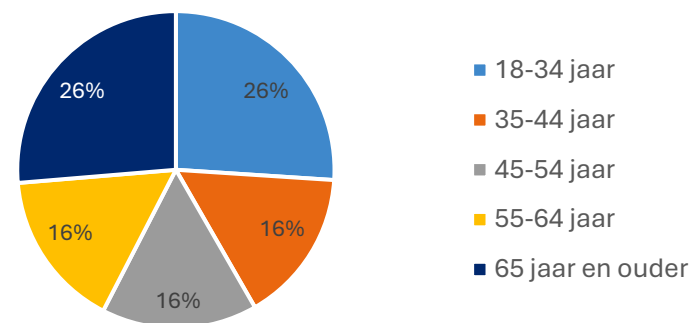
¹ Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het feit dat de responskans lager is onder jongeren dan onder ouderen. Er zijn willekeurige steekproeven getrokken binnen 6 leeftijdsgroepen (strata), waarbij de responskans per groep is ingeschat op basis van historische data.

Steekproefbeschrijving

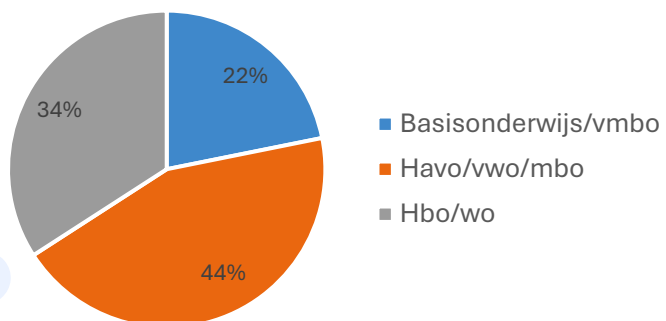
Geslacht



Leeftijd



Opleiding



Persoonlijk netto inkomen per maand

